



SIEMS

Società Italiana
Emergenza Sanitaria

Sistema 118, Numero Unico Europeo 112, DEA,
Continuità Assistenziale e Servizi Integrati

CUR 112 Regione Toscana: il primo mese di attività mostra già una grande azione di filtro della centrale operativa In testa le richieste di soccorso di pubblica sicurezza. Solo 2 sec di attesa per la risposta

Scritto da Elena Cinelli, venerdì 8 gennaio 2021

Firenze-45783 chiamate ricevute, 23325 sono state gestite direttamente dalla CUR, 22458 (meno del 50%) quelle inoltrate alle centrali operative di secondo livello dell'arma dei carabinieri, polizia di stato, emergenza sanitaria e vigili del fuoco. Sono questi i numeri del **primo mese di attività** della **CUR 112 Regione Toscana**, inaugurata il 9 dicembre a Firenze.

Già nella prima fase di lavoro l'azione **di filtro della nuova centrale operativa è stata notevole**: oltre il **50% le chiamate "improprie"**, quindi non una reale emergenza, sono state gestite e risolte direttamente dalla centrale CUR 112, senza un passaggio alle centrali di secondo livello. Tra queste tante richieste di informazioni legate all'emergenza Covid-19.

Un primo bilancio di attività evidenzia che la **percentuale più alta di richieste di soccorso riguarda le forze dell'ordine, a cui sono state inviate 10951 chiamate, segue l'emergenza sanitaria con 10371 chiamate e infine i vigili del fuoco con 1136 chiamate inoltrate.**

I dati dimostrano al momento dello stato di attivazione il **9% delle chiamate**, poi inoltrate all'emergenza sanitaria, sono giunte al numero unico di emergenza da cittadini che hanno composto numerazione diversa dal 118, in altre parole il NUE 112 **è in grado di orientare correttamente il cittadino verso il suo reale bisogno velocizzando di fatto l'intervento di soccorso.**

Per quanto riguarda i tempi di attesa sono molto ridotti. Si tratta in media di **2 secondi di attesa da parte dell'utente**, dal momento in cui compone il numero di emergenza e la risposta dell'operatore tecnico NUE 112. Tempi di assoluto rispetto paragonati alle performance della altre CUR italiane, già attive in Italia da anni.

*"Con la nuova centrale operativa 112 Toscana è possibile gestire con maggior attenzione i casi di emergenza sanitaria, poiché già i primi dati evidenziano una riduzione delle chiamate ricevute dalla CO 118 e questo è possibile grazie all'azione di filtro da parte della CUR 112 che inoltra soltanto i reali soccorsi con indicazioni preliminari sulla tipologia di richiesta- afferma **Simone Magazzini**, direttore Dipartimento Emergenza e Area critica Asl Toscana Centro"*



SIEMS

Società Italiana
Emergenza Sanitaria

Sistema 118, Numero Unico Europeo 112, DEA,
Continuità Assistenziale e Servizi Integrati

*"Sono soddisfatto di questo primo bilancio di attività della nuova centrale operativa 112 Regione Toscana, che permette di fare un passo in avanti e di qualità nella gestione del soccorso. Questo è possibile grazie alla professionalità e competenza del personale in servizio per il NUE e alla forte integrazione creata con gli altri Enti coinvolti nel sistema di emergenza- sottolinea **Alessio Lubrani**, direttore NUE 112 Regione Toscana."*

A breve sarà avviato un percorso di integrazione dedicato alla centrale operativa dei vigili del fuoco all'interno della sede NUE 112 a Firenze, allo scopo di condividere esperienze ed ottimizzare ancor più gli interventi di soccorso. E' stato inoltre avviato un tavolo di lavoro con la stessa centrale operativa sul tema dei soggetti fragili.

*"Con l'attivazione del NUE 112 si configura finalmente il modello aggiornato di servizio di soccorso integrato. Il cittadino che ha bisogno di soccorso non deve più "scegliere" a quale organizzazione di soccorso chiedere aiuto rischiando di sbagliare; chi ha bisogno di soccorso deve solo chiamare il NUE 112- conclude **Giuseppe Romano**, direttore regionale vigili del fuoco- La CUR 112 che riceve la chiamata è composta di specialisti che sanno acquisire le informazioni, analizzare la situazione ed attivare le risorse giuste per affrontare l'emergenza, per costruire la risposta "su misura" per il cittadino in difficoltà. Si realizza così una nuova importante realtà composta dalla CUR 112 ma anche dalla partecipazione corale e consapevole di tutte le organizzazioni coinvolte. Il sistema NUE 112 deve anche realizzare, finalmente, il vero "soccorso inclusivo" capace di assistere ogni cittadino con lo stesso livello di efficienza, in qualsiasi condizione, esigenza, limitazione si trovi. Anche su questo aspetto lavoreremo costantemente a fianco del NUE 112."*

Si ricorda che al momento la centrale CUR 112 Toscana gestisce già un terzo della popolazione Toscana, ovvero i residenti nei territori dei distretti telefonici 055, 0574. **Il 9 febbraio è la prossima data di migrazione per lo 0575 della provincia di Arezzo.**